



# دليل الخدمات Services Guide





في إطار استراتيجية ورؤية مصر 2030  
والتي تتمحور حول رضا المتعاملين  
وجودة الحياة وفي إطار التحسين  
المنهجي لجودة الخدمات و محاوله خلق  
ميزة تنافسية من خلال تعزيز ولاء العملاء  
تم اعادة تسمية و توزيع الخدمات  
المقدمة للجمهور وكذلك توحيد خطوات  
العمل ووضع قياسات و مؤشرات أداء  
لضمان جودة مستوى الخدمة .



## الرؤية والرسالة للخدمات :

### الرؤية :

تقديم خدمات ذات جودة عالية وتجربة تحقق إحتياجات وتوقعات العميل .

### رسالتنا :

إنشاء وتفعيل نظام لجودة الخدمات طبقا لأحدث الممارسات العالمية اعتمادا على مورد بشري قادر على تطبيق و نشر ثقافة التحسين المستمر وخلق كوادر وبيئة قادرة على تحقيق الإستدامة فى تقديم خدمات متطورة تلبي توقعات وإحتياجات العملاء والجاهزية للعمل فى أسواق تنافسية .

## الخدمات التي يقدمها قطاع الكهرباء

فئة الخدمة	اسم الخدمة	1. توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية والغير سكنية	2- خدمات عدادات	3- الشحن و التحصيل	4- خدمات البيانات	5- خدمات تصالغ وإبلاغ إستيلاء علي التيار ومخالفة شروط التعاقد	6- خدمات اضافية
اسم الخدمة	1.1 توصيلة رئيسية	1.2 بدل فاقد	1.3 جدولة مديونية	1.4 شهادة تعاقد	1.5 سداد محضر إستيلاء علي التيار أو مخالفة شروط تعاقد	1.6 تعديل توصيلة	
	2.1 توصيلة فرعية	2.2 زيادة قدرة (تقوية)	2.3 سداد فاتورة	2.4 شهادة استهلاكات	2.5 تقديم تظلم من محضر أو مخالفة	2.6 شراء لمبات كهربائية	
	3.1 توصيلات مؤقتة	3.2 إنهاء تعاقد	3.3 دفعة مقدمة	3.4 تنازل عن عقد توريد الطاقة الكهربائية والعداد	3.5 شهادة تصالغ		
	4.1 توصيلات أخرى	4.2 فحص عداد	4.3 استخراج كارت شحن	4.4 تغيير نوع النشاط			
	5.1 عدادات كودية		5.3 شحن كارت	5.4 تصحيح بيانات أساسية			
				6.4 إبلاغ / تصحيح قراءة			
				7.4 استعلامات (كشف حساب)			

بطاقات  
و دورة عمل الخدمات



1. توصيل التيار الكهربائي  
للمنشآت السكنية و غير السكنية



## 1.1 - توصيلة رئيسية :

الإجراءات الرئيسية للخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من وصول موافقة الجهة الإدارية وسريان صلاحيتها</li> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها</li> <li>- تحصيل قيمة المعاينة الفنية. / مقابل دراسة الطلب</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية.</li> <li>- إستلام إيصال سداد من مركز معلومات شبكات المرافق.</li> <li>- إستخراج تصاريح الحفر.</li> <li>- اعزاز بيان تكلفة التغذية الكهربائية (مقايسة) وإخطار مقدم الطلب بالتزاماته الفنية والمالية .</li> <li>- تحصيل قيمة المقايسة وأي مديونية علي العين محل التعاقد .</li> <li>- صرف المهمات من المخازن.</li> <li>- تركيب المهمات.</li> <li>- اعداد المقايسة الفرعية (العداد) وسدادها</li> <li>- توقيع العقد وتركيب العداد وإطلاق التيار</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>

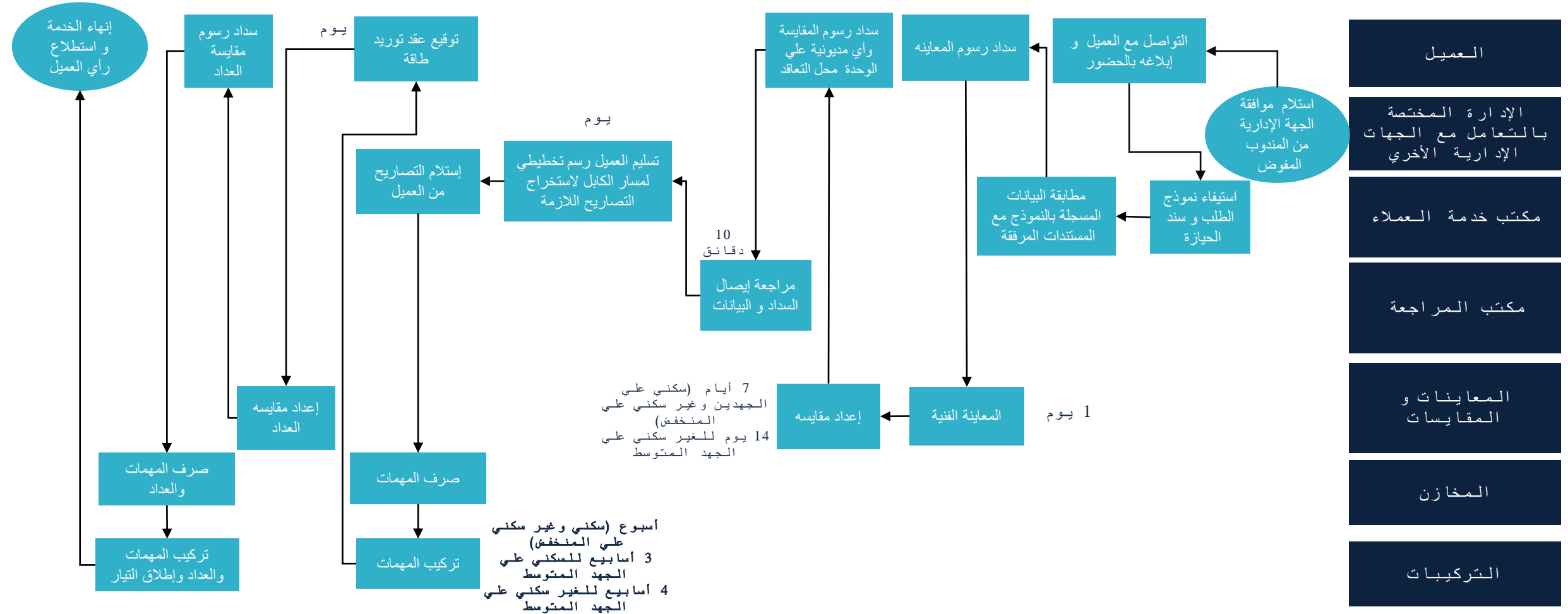
مستندات تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيب الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- سند حيازة</li> <li>- صورة توكيل موثق (في حالة وجود موكل)</li> <li>- موافقة الجهة الإدارية - صورة للعمار من الخارج - في حال النشاط التجاري يضاف البطاقة الضريبية والسجل التجاري. - في حال النشاط الصناعي احضار شهادة القيد بالسجل الصناعي. - صور التراخيص والموافقات الخاصة (ترخيص مزاولة مهنة صناعي - تجاري - ري.....)</li> </ul>

مؤشرات أداء تقديم الخدمة	
المؤشر	النسبة المستهدفة
*تقديم الخدمة طبقا للمدة الزمنية المقررة	85%
شكأوى من العملاء	2%

وصف الخدمة	توصيل التغذية الرئيسية للمنشآت									
فئة الخدمة	توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية و غير السكنية									
قنوات الخدمة	مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة التطبيق الإلكتروني									
اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى	يجب ورود موافقة الجهة الإدارية للفرع و تسجيلها في قاعدة البيانات مع التأكد من سريان صلاحيتها .									
*مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>نوع المنشأة</th> <th>السكنى</th> <th>الغير سكنى</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>على الجهد المنخفض</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>على الجهد المتوسط</td> <td>29</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	نوع المنشأة	السكنى	الغير سكنى	على الجهد المنخفض	16	17	على الجهد المتوسط	29	45
نوع المنشأة	السكنى	الغير سكنى								
على الجهد المنخفض	16	17								
على الجهد المتوسط	29	45								
رسوم الخدمة	رسوم الخدمة المقررة									

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 1.1 - توصيلة رئيسية :



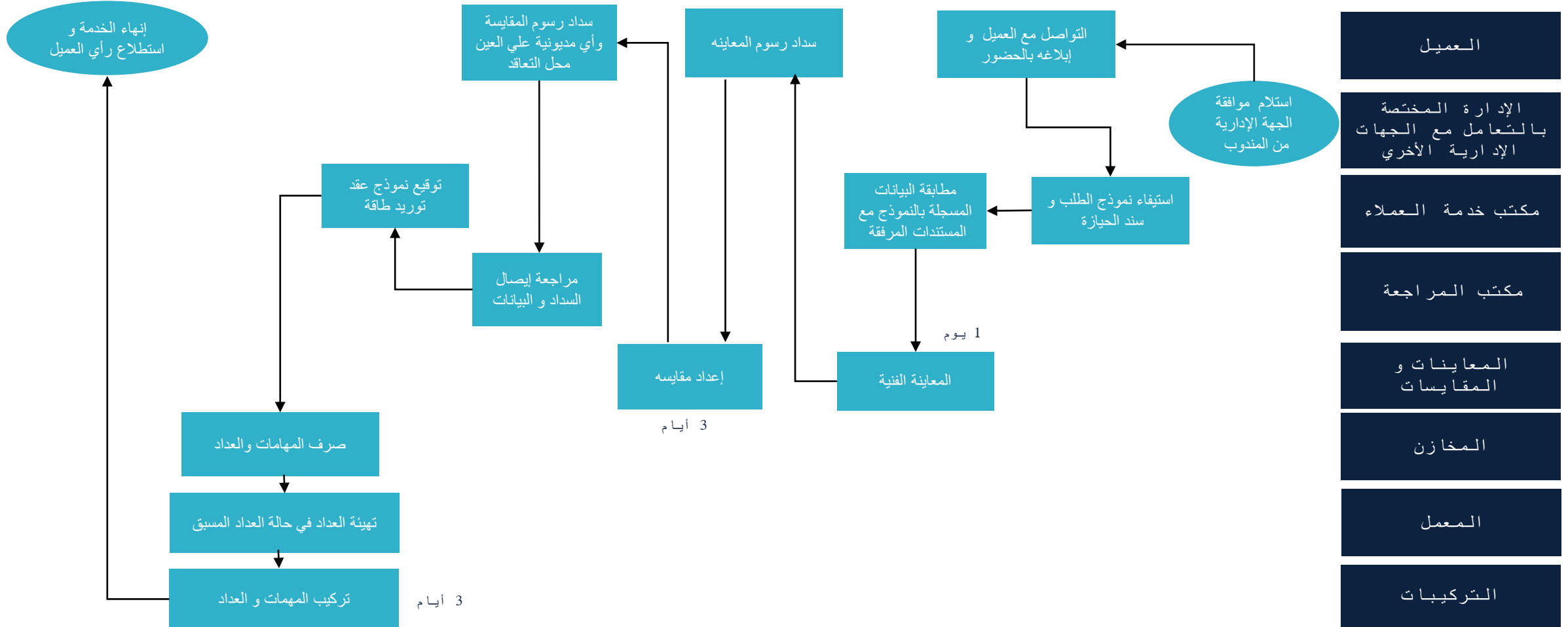


## 2.1 - توصيلة فرعية (عداد)

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من وصول موافقة الجهة الإدارية وسريان صلاحيتها</li> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها</li> <li>- تحصيل قيمة المعاينة الفنية</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية .</li> <li>- إعداد المقايسة .</li> <li>- تحصيل قيمة المقايسة وأي مديونية علي العين محل التعاقد .</li> <li>- توقيع العقد .</li> <li>- صرف المهمات و العداد من المخازن .</li> <li>- تركيب المهمات و العداد و إطلاق التيار .</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخمية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل) - سند حيازة - موافقة الجهة الإدارية (من خلال المندوب المفوض) . - صورة للعقار من الخارج. - صورة الترخيص والرسومات الهندسية مع الإطلاع علي الأصل. - في حال النشاط التجاري يضاف البطاقة الضريبية و السجل التجارى. - فى حال النشاط الصناعي احضار شهادة القيد بالسجل الصناعى. - تصريح مزاوله المهنة .</li> </ul>	توصيل التيار الكهربائي بصورة دائمة
		فئة الخدمة
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 2.1 - توصيلة فرعية (عداد)

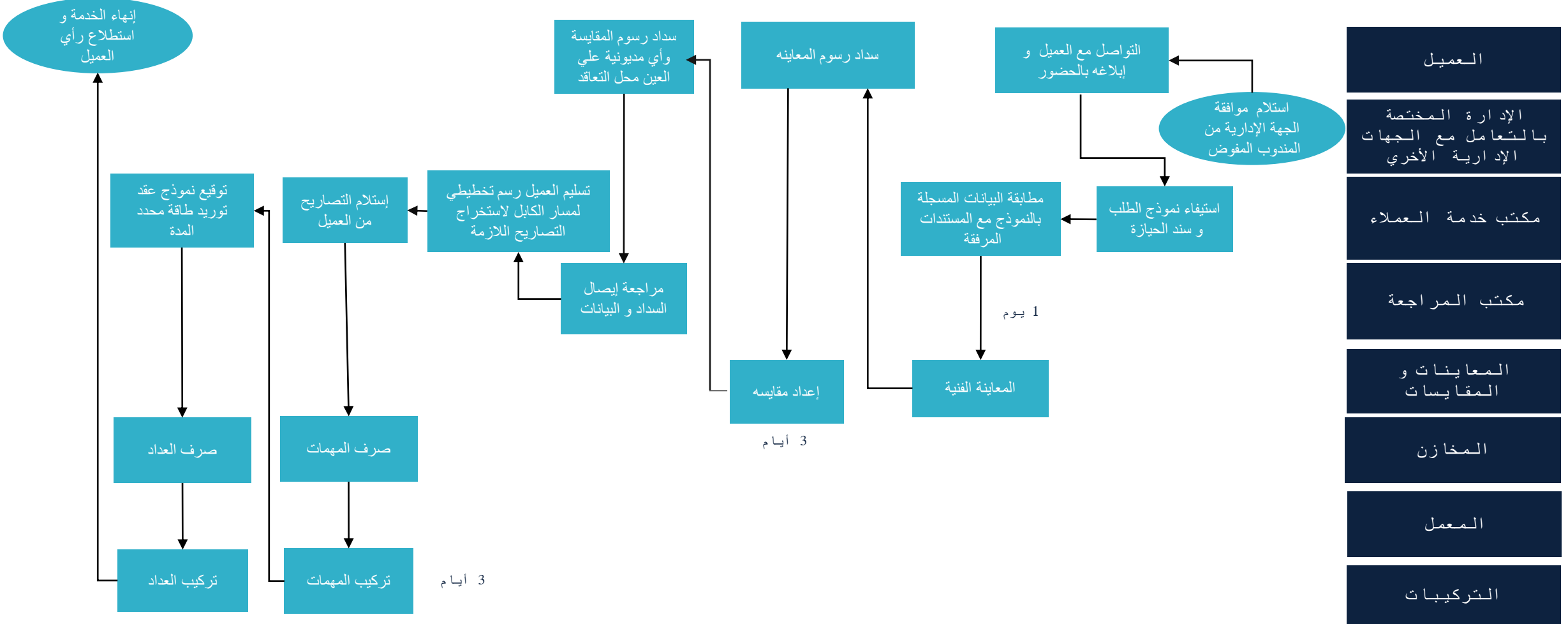


### 3.1 - توصيلة مؤقتة :

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من وصول موافقة الجهة الإدارية وسريان صلاحيتها .</li> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها .</li> <li>- تحصيل قيمة المعاينة الفنية .</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية .</li> <li>- استخراج تصاريح الحفر .</li> <li>- إعداد المقايسة .</li> <li>- تحصيل قيمة المقايسة وقيمة تأمين الإستهلاك والتأكد من عدم وجود مديونيته علي العين محل التعاقد .</li> <li>- صرف المهمات و العداد من المخازن .</li> <li>- تركيب المهمات</li> <li>- توقيع العقد وتركيب العداد و توصيل التيار .</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل) - سند ملكية أو أمر إسناد - موافقة الجهة الإدارية (من خلال المندوب المفوض) .</li> <li>- في حال النشاط التجاري يضاف البطاقة الضريبية والسجل التجارى .</li> <li>- فى حال النشاط الصناعى احضار شهادة القيد بالسجل الصناعى .</li> <li>- ترخيص مزاولة المهنة .</li> </ul>	تركيب عدادات لأغراض مؤقتة لمدة محددة قابلة للتجديد
		فئة الخدمة
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

### 3.1 - توصيلات مؤقتة :

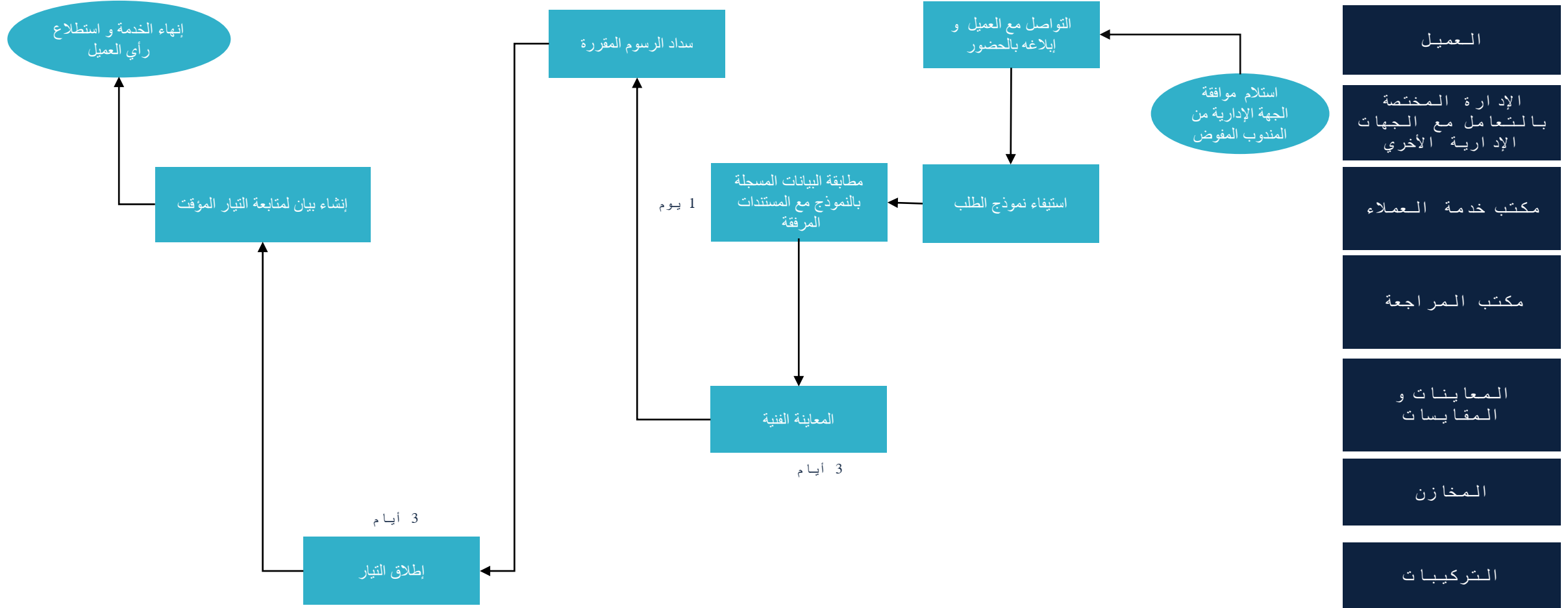


## 4.1 - توصيلات أخرى

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	توصيل التيار الكهربائي لأغراض مؤقتة (بدون عداد)	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استيفاء موافقة الجهة الإدارية لبعض الأنشطة .</li> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها .</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية .</li> <li>- تحديد فترة التوصيل والأحمال المطلوبة .</li> <li>- تحصيل قيمة الرسوم المقررة .</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- موافقة الجهة الإدارية .</li> </ul>	توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية و غير السكنية	فئة الخدمة
		مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة التطبيق الإلكتروني	قنوات الخدمة
		يجب ورود موافقة الجهة الإدارية للفرع و تسجيلها في قاعدة البيانات	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		7 أيام عمل	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة
	مؤشرات أداء تقديم الخدمة		
		المؤشر	النسبة المستهدفة
		تقديم الخدمة في 7 أيام أو اقل	85%
		شكاوى من العملاء	2%

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 4.1 - توصيلات أخرى

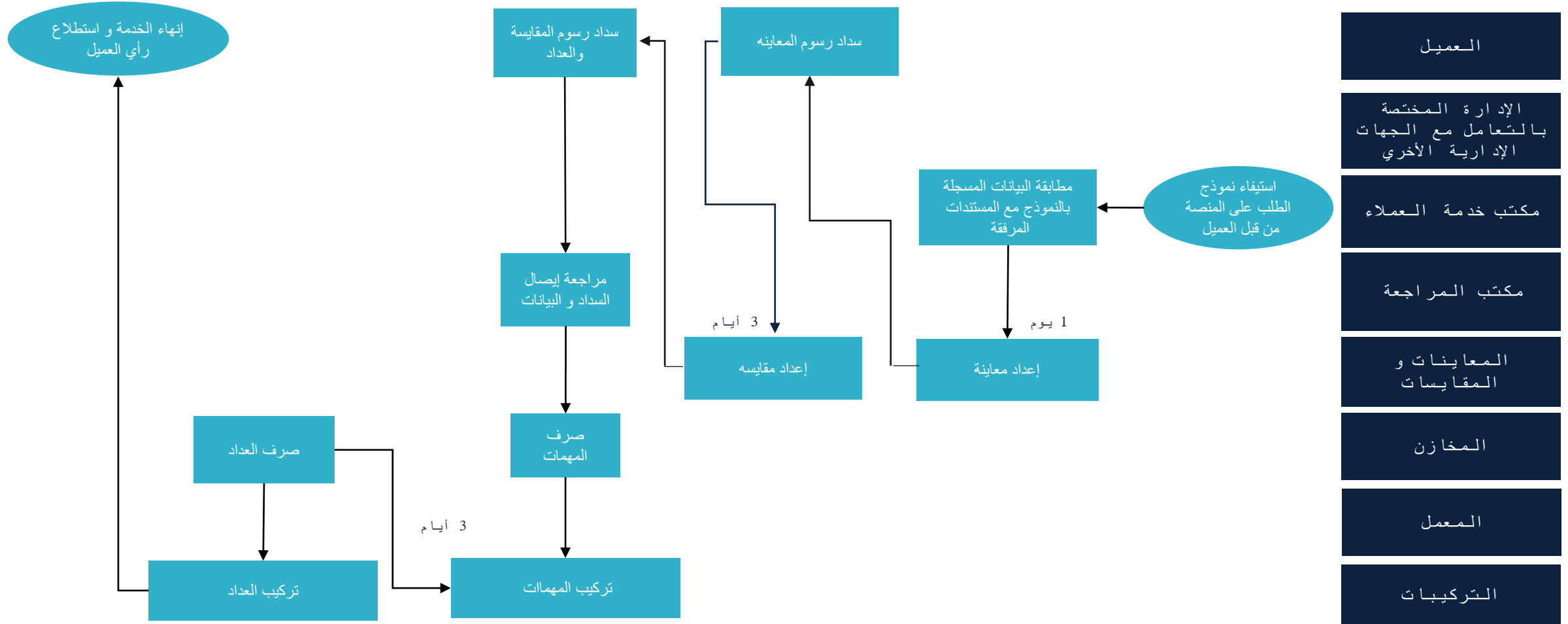


## 5.1 - عدادات كودية

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يقوم العميل بتقديم الطلب عبر المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء .</li> <li>- فحص مستندات الطلب.</li> <li>- تحصيل قيمة المعاينة الفنية.</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية.</li> <li>- إعداد مقايسة مهمات التوصيل ومقايسة العداد .</li> <li>- تحصيل قيمة المقايسة وتأمين الإستهلاك والعداد .</li> <li>- صرف المهمات تركيب المهمات</li> <li>- صرف العداد من المخازن</li> <li>- تركيب العداد وإطلاق التيار وإغلاق الطلب علي المنصة .</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul> <p><b>ملحوظة :</b></p> <p>في حالة تقنين الأوضاع بالحصول على موافقات الجهات الإدارية المختصة يتم استكمال إجراءات التعاقد القانوني .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل في حالة وجود موكل.</li> <li>- سند حيازة.</li> <li>- صورة إيصال الممارسة.</li> </ul>	تركيب عدادات بأرقام كودية لا يترتب على تركيبها اي حقوق قانونية للمخالفين ولا يعتبر سندا للملكية أو الحيازة ولا يعد سندا لتقنين الأوضاع الا في حالة استيفاء المستندات المطلوبة .	
	مؤشرات أداء تقديم الخدمة	فئة الخدمة	توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية و غير السكنية
	النسبة المستهدفة	قنوات الخدمة	المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء <a href="https://eservices.eehc.gov.eg">https://eservices.eehc.gov.eg</a>
	المؤشر	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى	وجود إيصال سداد الممارسة
	%85	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)	7 أيام عمل
%2	رسوم الخدمة	رسوم الخدمة المقررة	
	شكأوى من العملاء		

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 5.1 - إعدادات كودية



- العميل
- الإدارة المختصة بالتعامل مع الجهات الإدارية الأخرى
- مكتب خدمة العملاء
- مكتب المراجعة
- المعاينات والمقاييس
- المخازن
- المعمل
- التركيبات



2. خدمات العدادات

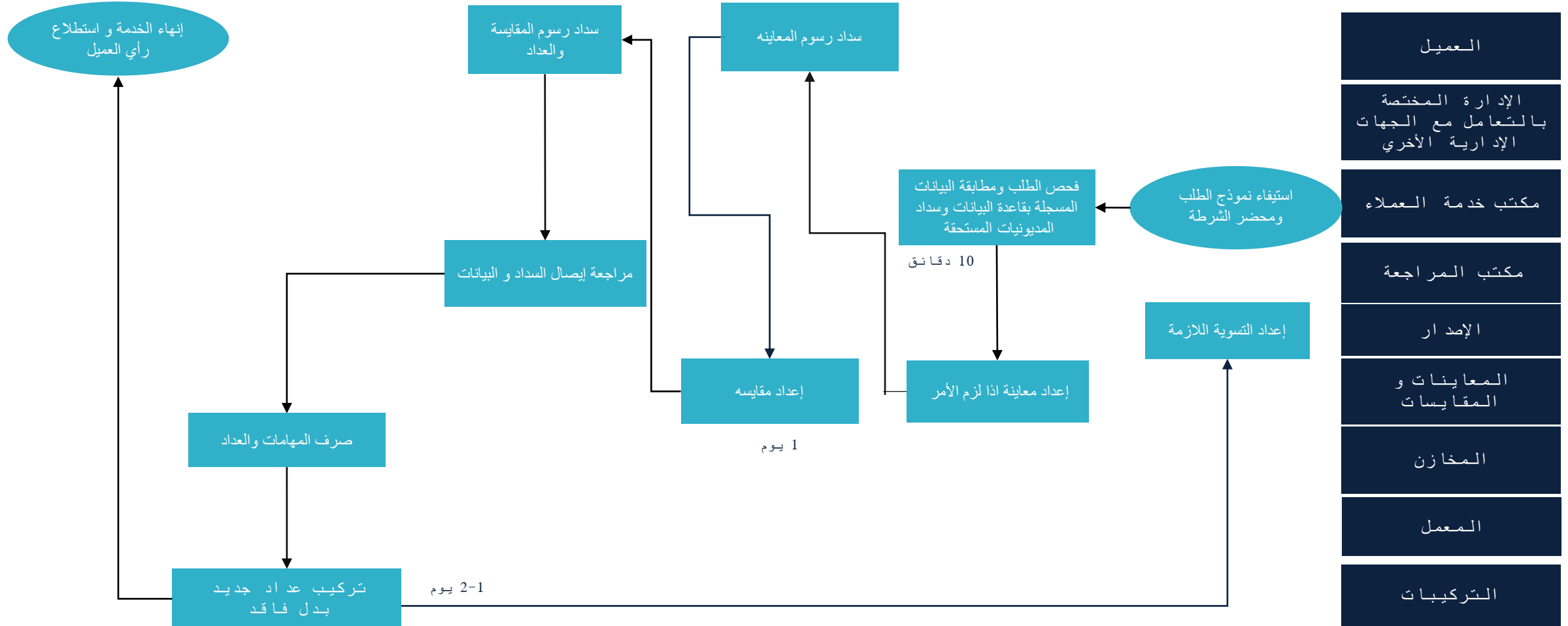


## 1.2 - تركيب عداد بدل فاقد

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	تركيب عداد بدل فاقد (بنفس القدرة)	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها .</li> <li>- مطابقة بيانات الطلب مع البيانات المسجلة و سداد المديونيات .</li> <li>- إجراء معاينة فنية حال الاحتياج .</li> <li>- إعداد مقايسه العداد .</li> <li>- قيام العميل بسداد المقايسة .</li> <li>- صرف المهمات والعداد من المخزن</li> <li>- تركيب العداد بنفس الوحدة محل التعاقد .</li> <li>- إعداد التسويات اللازمة طبقا لائحة التجارية الموحدة .</li> <li>- انهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- نموذج تقديم الخدمة</li> <li>- محضر شرطة أو مذكرة فقد</li> <li>- بيانات العداد</li> </ul>	خدمات عدادات	فئة الخدمة
		مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة التطبيق الإلكتروني	قنوات الخدمة
		لا يوجد	اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى
		3 أيام عمل	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة
	مؤشرات أداء تقديم الخدمة		
	المؤشر	النسبة المستهدفة	
	تقديم الخدمة في 3 أيام أو اقل	85%	
	شكاوى من العملاء	2%	

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 1.2 - تركيب عداد بدل فاقد

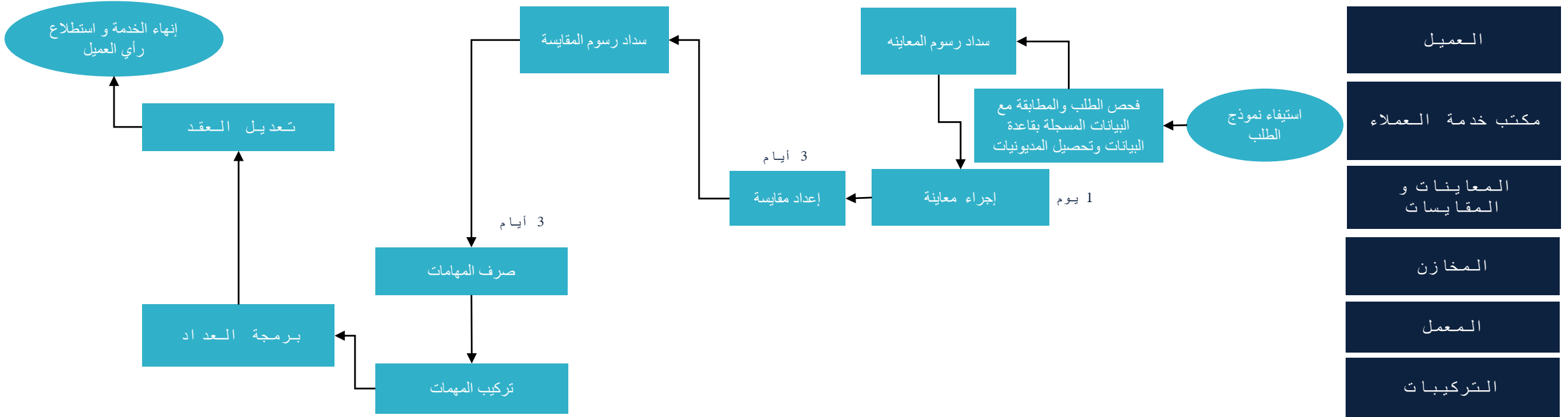


## 2.2 - زيادة قدرة (تقوية) علي نفس الجهد :

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	زيادة قدرة ( تقوية ) بطلب العميل	وصف الخدمة								
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام مستندات الخدمة ومراجعتها .</li> <li>- سداد المديونيات المستحقة .</li> <li>- تحصيل قيمة المعاينة الفنية .</li> <li>- إجراء المعاينة الفنية</li> <li>- إعداد المقايسة اللازمة .</li> <li>- تحصيل قيمة المقايسة .</li> <li>- برمجة العداد بالقدرة الجديدة أو تغييره إذا لزم الأمر .</li> <li>- صرف المهمات من المخازن إذا لزم الأمر .</li> <li>- رفع العداد القديم و تركيب العداد الجديد إذا لزم الأمر .</li> <li>- إعداد التسوية اللازمة للعداد المرفوع طبقا للائحة التجارية .</li> <li>- إغلاق الطلب واستطلاع رأي العميل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- بيانات العداد</li> </ul>	خدمات عدادات	فئة الخدمة								
		مركز خدمة العملاء	قنوات الخدمة								
		لا يوجد	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى								
		7 أيام عمل	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)								
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مؤشرات أداء تقديم الخدمة</th> <th>المؤشر</th> <th>النسبة المستهدفة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تقديم الخدمة في 7 أيام أو اقل</td> <td>85%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>شكاوى من العملاء</td> <td>2%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	مؤشرات أداء تقديم الخدمة	المؤشر	النسبة المستهدفة	تقديم الخدمة في 7 أيام أو اقل	85%		شكاوى من العملاء	2%		
مؤشرات أداء تقديم الخدمة	المؤشر	النسبة المستهدفة									
تقديم الخدمة في 7 أيام أو اقل	85%										
شكاوى من العملاء	2%										

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 2.2 - زيادة قدرة (تقوية) علي نفس الجهد :



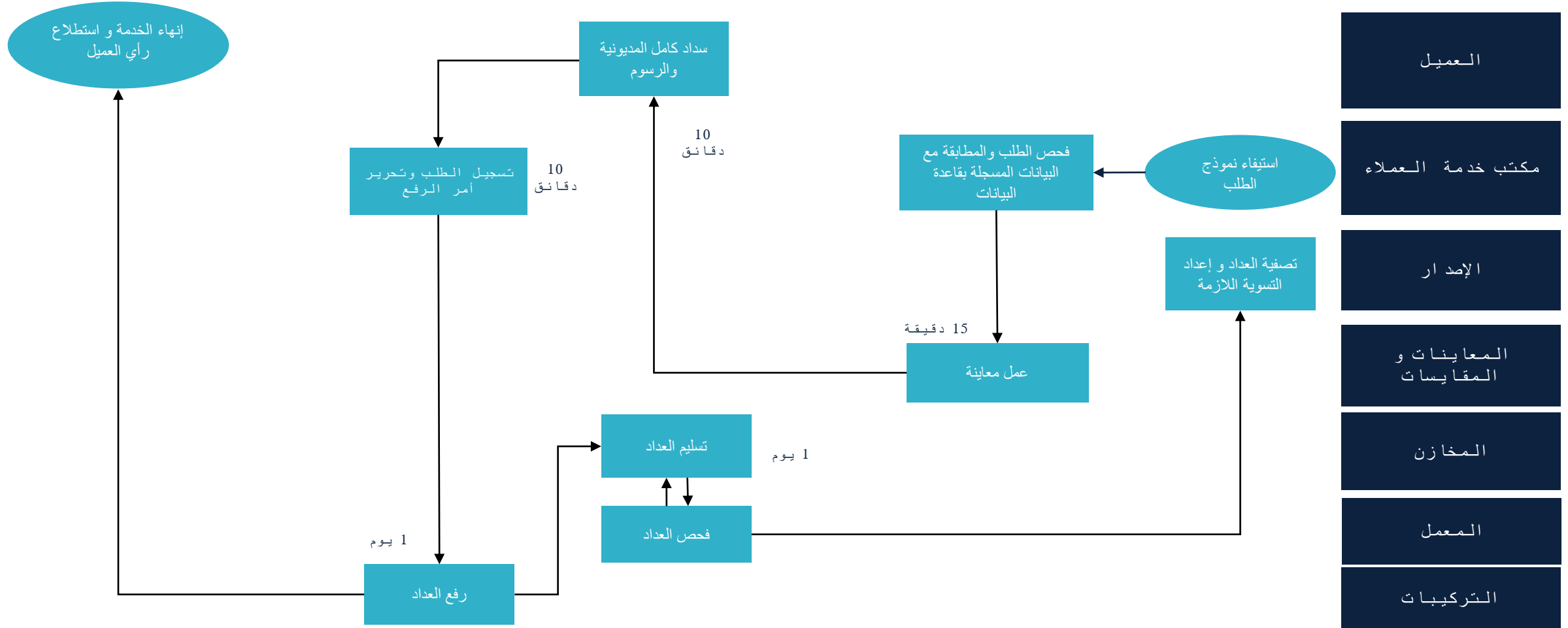
- قد تستلزم بعض حالات زيادة القدرة إتخاذ بعض الاجراءات الأخرى مثل :
- تغيير العداد بعدد تتناسب قدرته مع القدرة الجديدة وإعداد التسوية اللازمة للعداد المرفوع بعد فحصه .
  - تغيير نوع العقد من عقد توريد الطاقة الكهربائية علي الجهد المنخفض إلي عقود الجهد المتوسط والعكس في حالات تخفيض القدرة .
  - سداد فرق القدرة التعاقدية فقط دون الحاجة إلي صرف مهمات مع إعادة برمجة العداد بالقدرة الجديدة .

## 3.2 - طلب إنهاء تعاقد

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تسجيل طلب الخدمة وتحصيل قيمة الرسوم .</li> <li>- تحرير إذن رفع .</li> <li>- التمكين من رفع عداد العميل .</li> <li>- إعداد تصفية الحساب وسداد كامل المديونية .</li> <li>- إنهاء التعاقد و استطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل) .</li> <li>- بيانات العداد .</li> <li>- طلب إنهاء الخدمة .</li> </ul>	إنهاء تعاقد و رفع العداد
		خدمات عدادات
		مركز خدمة العملاء
		سداد كامل المديونية
		اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة
		رسوم الخدمة المقررة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 3.2 - طلب إنهاء تعاقد



## 4.2 - طلب فحص عداد :

### الإجراءات الرئيسية للخدمة

- تقديم بطاقة الرقم القومي و نموذج الطلب بعد استيفائه .
- سداد الرسوم وتحصيل المديونية حتى تاريخه .
- مراجعة الطلب مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات .
- عمل معاينة فحص ظاهري. ورفع العداد القديم وارساله للمعمل إذا لزم الأمر .
- صرف العداد الجديد من المخازن وتركيبه .
- إعداد التسويات اللازمة طبقا للائحة التجارية .
- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .

### مستندات تقديم الخدمة

- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)
- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)
- بيانات العداد
- صورة حديثة للعداد
- ملئ نموذج تقديم الخدمة .

### مؤشرات أداء تقديم الخدمة

المؤشر	النسبة المستهدفة
تقديم الخدمة في 3 أيام أو اقل	85%
شكاوى من العملاء	2%

فحص العداد

خدمات عدادات

مركز خدمة العملاء

لا يوجد

3 أيام عمل

رسوم الخدمة المقررة

وصف الخدمة

فئة الخدمة

قنوات الخدمة

اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى

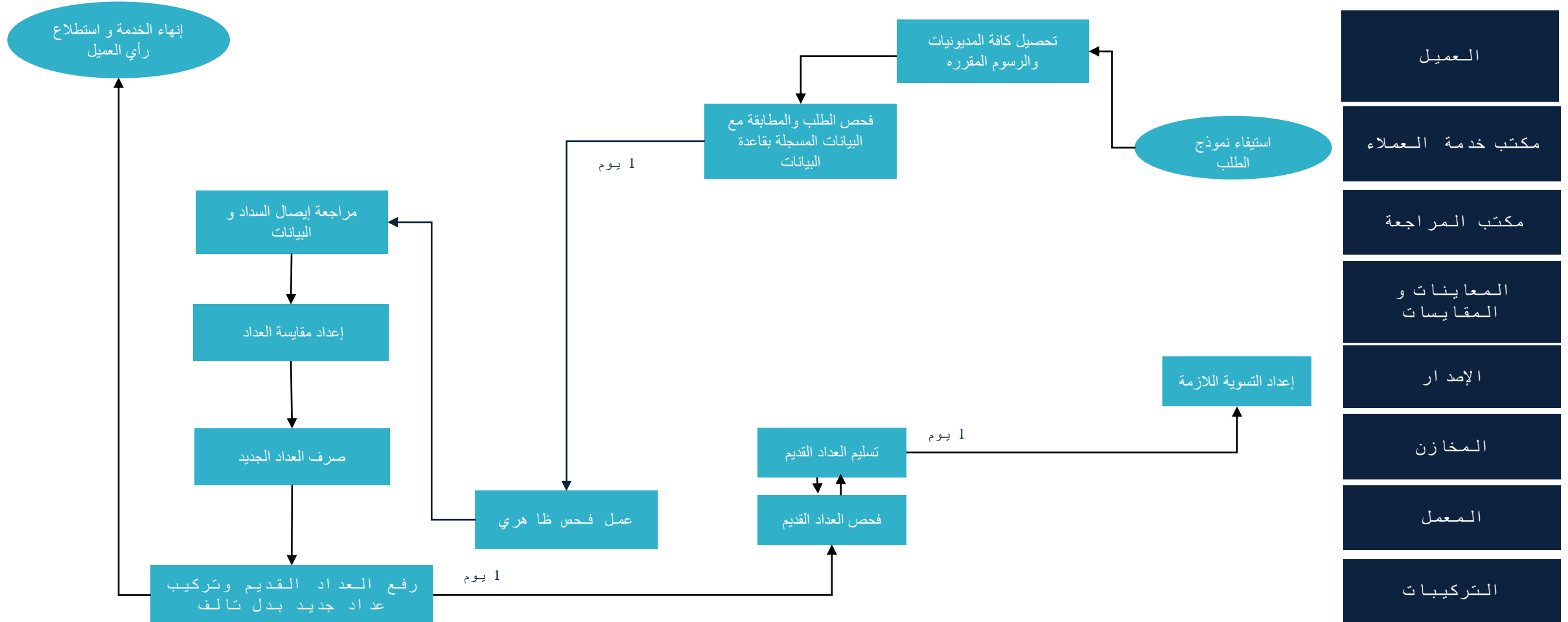
مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)

رسوم الخدمة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .



## 4.2 - طلب فحص عداد :



3- خدمات الشحن و التحصيل

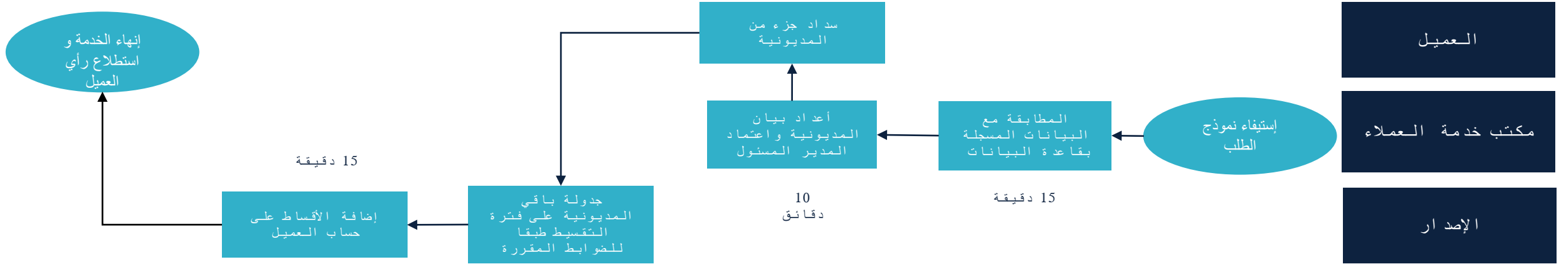


### 1.3 - جدول مديونية على أقساط شهرية

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	تقسيم مديونية	وصف الخدمة						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم العميل طلب تقسيط مديونية .</li> <li>- المطابقة مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات.</li> <li>- تحديد مديونية العميل وإعتماد الطلب من المدير المسئول مع تحديد قيمة وعدد الأقساط وطريقة السداد (طبقا للضوابط المقررة).</li> <li>- سداد العميل جزء من المديونية .</li> <li>- مراجعة إيصال السداد .</li> <li>- جدولة باقي المديونية طبقا للفائدة المطبقة وعدد الأقساط.</li> <li>- إضافة الأقساط على حساب العميل و إغلاق الطلب.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- بيانات الحساب .</li> </ul>	شحن وتحصيل	فئة الخدمة						
		مركز خدمة العملاء	قنوات الخدمة						
		لا يوجد	اعتماد الخدمة على إجراءات اخرى						
		30 دقيقة	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)						
		مجانا	رسوم الخدمة						
	<p>مؤشرات أداء تقديم الخدمة</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>المؤشر</th> <th>النسبة المستهدفة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو اقل</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>شكاوى من العملاء</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	المؤشر	النسبة المستهدفة	تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو اقل	95%	شكاوى من العملاء	2%		
المؤشر	النسبة المستهدفة								
تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو اقل	95%								
شكاوى من العملاء	2%								

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

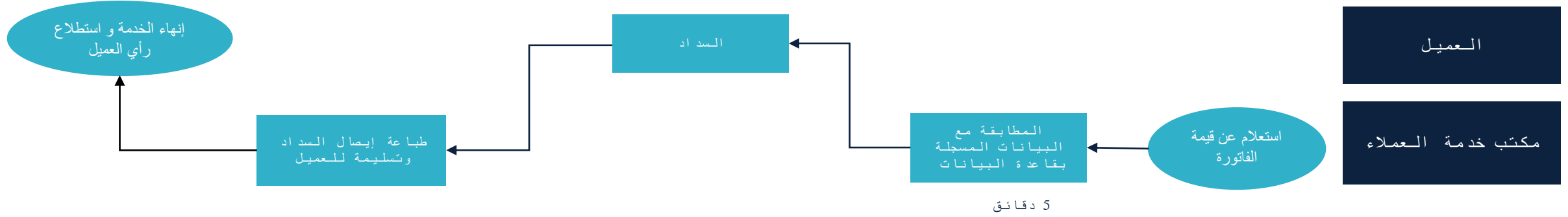
### 1.3 - جدولة مديونية على أقساط شهرية



## 2.3 - سداد فواتير

الإجراءات الرئيسية للخدمة		مستندات تقديم الخدمة		وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استعلام المواطن عن قيمة الفاتورة أو المديونية</li> <li>- قيام العميل بالسداد .</li> <li>- تسجيل عملية السداد على النظام</li> <li>- تسليم العميل إيصال السداد</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- بيانات الحساب.</li> </ul>		سداد مديونية
				شحن وتحصيل
				مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة قنوات الدفع الإلكتروني
				لا يوجد
				مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
				رسوم الخدمة
				مجانا
				مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 2.3 - سد اد فواتير

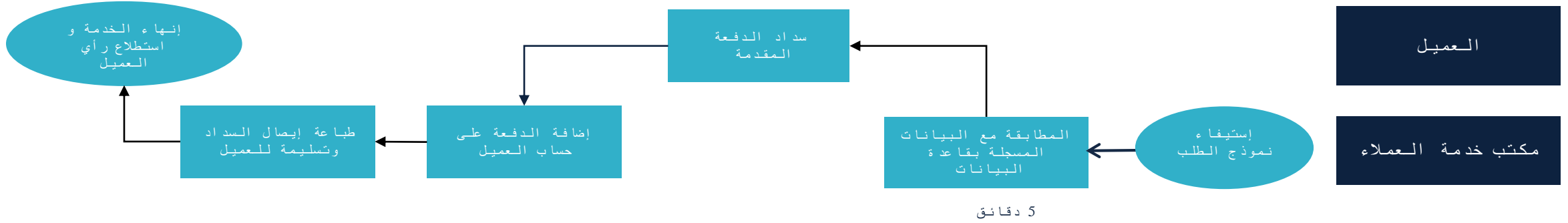


### 3.3 - سد اد دفعة مقدمة

الإجراءات الرئيسية للخدمة		مستندات تقديم الخدمة		وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التحقق من رقم الحساب المطلوب سد اد</li> <li>- الدفعة به و عدم وجود مديونية مستحقة</li> <li>- قيام العميل بسداد الدفعة المقدمة .</li> <li>- تسجيل العملية . على برنامج الاصدار .</li> <li>- طباعة إيصال السداد وتسليمه للعميل .</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- بيانات الحساب .</li> </ul>		سد اد دفعة مقدمة
				شحن وتحصيل
				مركز خدمة العملاء
				اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى
				لا يوجد
				مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
				5 دقائق
				رسوم الخدمة
				مجانا

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

### 3.3 - سداد دفعة مقدمة



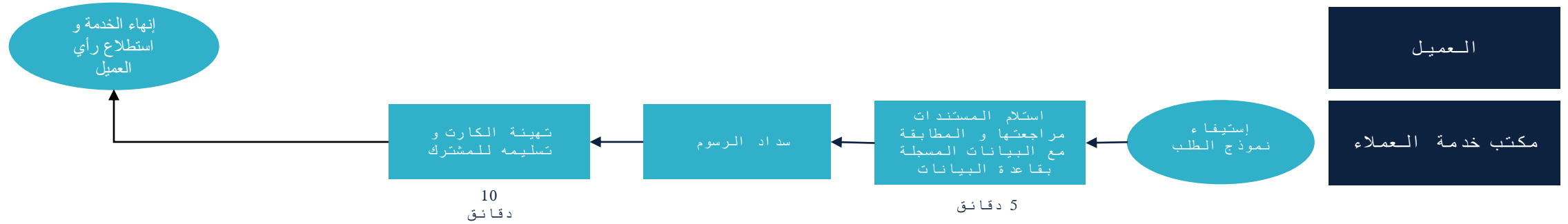


### 4.3 - استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد	وصف الخدمة						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم العميل للمستندات المطلوبة</li> <li>- سداد قيمة الكارت.</li> <li>- تهيئة الكارت و تسليمه للمشارك.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<p>في حالة تواجد العميل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- رقم العداد أو إيصال شحن إن وجد</li> <li>- في حالة عدم تواجد العميل</li> <li>- عقد إيجار موثق أو توكيل رسمي</li> <li>- في حالة التالف</li> <li>- استلام الكارت التالف + إثبات شخصية</li> </ul>	شحن وتحصيل	فئة الخدمة						
		مركز خدمة العملاء قنوات الشركات الخاصة المنصة الموحدة التطبيق الإلكتروني	قنوات الخدمة						
		لا يوجد	اعتماد الخدمة على إجراءات أخرى						
		15 دقيقة	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)						
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة						
	<p>مؤشرات أداء تقديم الخدمة</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>النسبة المستهدفة</th> <th>المؤشر</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>تقديم الخدمة في 15 دقيقة أو أقل</td> </tr> <tr> <td>2%</td> <td>شكاوى من العملاء</td> </tr> </tbody> </table>	النسبة المستهدفة	المؤشر	95%	تقديم الخدمة في 15 دقيقة أو أقل	2%	شكاوى من العملاء		
النسبة المستهدفة	المؤشر								
95%	تقديم الخدمة في 15 دقيقة أو أقل								
2%	شكاوى من العملاء								

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

### 4.3 - إستخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد



### 5.3 - شحن كارت مسبق الدفع

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع كارت الشحن في العداد قبل الذهاب للشحن مباشرة.</li> <li>- استلام كارت الشحن ومعرفة القيمة المطلوبة للشحن</li> <li>- قراءة كارت العميل والتأكد من بياناته</li> <li>- قيام العميل بسداد قيمة الشحن</li> <li>- شحن الكارت بالقيمة المسددة.</li> <li>- طباعة إيصال السداد وتسليمه للعميل مع الكارت.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<p>- كارت الشحن.</p>	شحن كارت - العداد مسبق الدفع
		شحن وتحصيل
		قنوات الخدمة مركز خدمة العملاء قنوات الدفع الإلكتروني
		اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		لا يوجد
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة
		مركز خدمة العملاء - مجانا قنوات الدفع الإلكتروني (+ الرسوم)

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

### 5.3 - شحن كارت مسبق الدفع



4 - خدمات البيانات

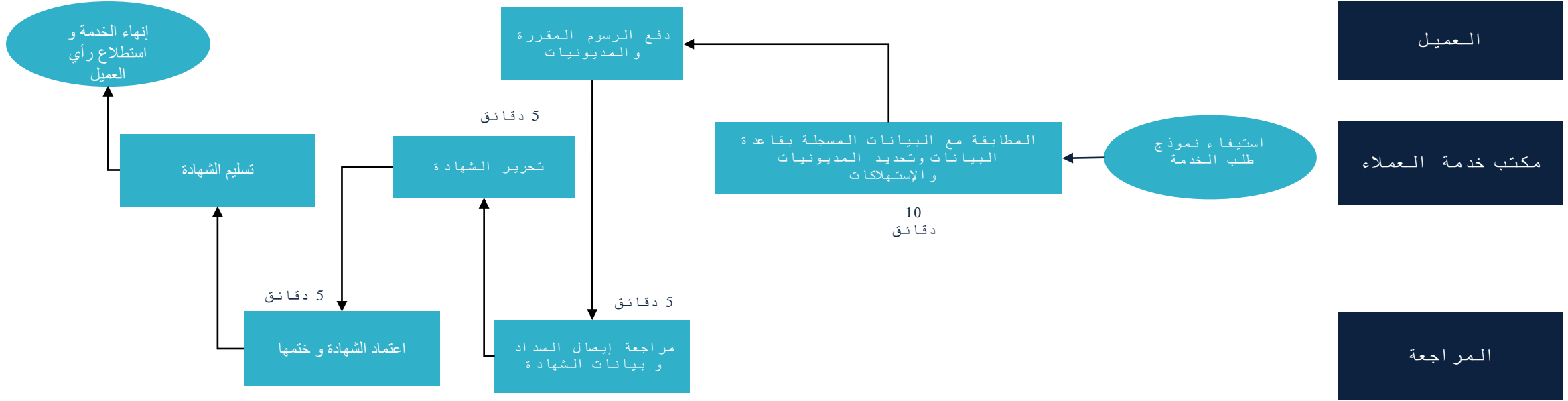


## 1.4 - شهادة تعاقد

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام بطاقة الرقم القومي و نموذج الطلب ومراجعته مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات.</li> <li>- سداد المديونية إن وجدت.</li> <li>- قيام العميل بدفع الرسوم .</li> <li>- مراجعة إيصال الدفع</li> <li>- تحرير الشهادة المطلوبة ومراجعتها .</li> <li>- اعتماد الشهادة وختمها</li> <li>- تسليم الشهادة للعميل و إغلاق الطلب.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<p><b>صاحب الشان</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- إيصال إستهلاك أو كارت شحن</li> <li><b>الوكيل أو الورثة أو خطاب من جهة ادارية</b></li> <li>- التوكيل أو اعلام الورثة أو سند حيازة أو اصل خطاب الجهة .</li> </ul>	شهادة بيانات تعاقد					
		خدمات البيانات					
		مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة					
		لا يوجد					
		مركز خدمة العملاء - 30 دقيقة المنصة الموحدة - 3 أيام عمل					
		رسوم الخدمة المقررة					
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)					
		رسوم الخدمة					
	<p><b>مؤشرات أداء تقديم الخدمة</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>المؤشر</th> <th>النسبة المستهدفة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو أقل</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>شكاوى من العملاء</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	المؤشر	النسبة المستهدفة	تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو أقل	90%	شكاوى من العملاء	2%
المؤشر	النسبة المستهدفة						
تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو أقل	90%						
شكاوى من العملاء	2%						

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 1.4 - شهادة تعاقد



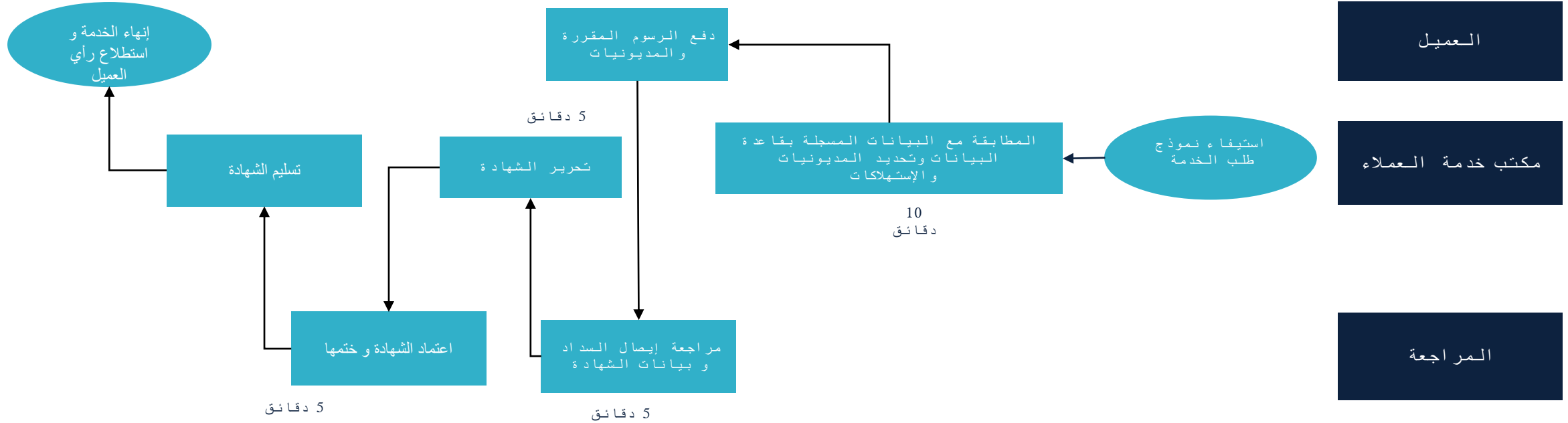
## 2.4 - شهادة استهلاكات

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	شهادة بيانات استهلاكات	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام بطاقة الرقم القومي و نموذج الطلب المتضمن فترة الاستهلاكات ومراجعتها مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات</li> <li>- سداد المديونية .</li> <li>- قيام العميل بدفع الرسوم .</li> <li>- مراجعة إيصال الدفع</li> <li>- تحرير الشهادة المطلوبة ومراجعتها .</li> <li>- اعتماد الشهادة وختمها</li> <li>- تسليم الشهادة للعميل و إغلاق الطلب.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<p>صاحب الشأن</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- إيصال إستهلاك او كارت شحن الوكيل أو الورثة أو خطاب من جهة ادارية</li> <li>- التوكيل أو اعلام الوراثه أو سند حيازة أو اصل خطاب الجهة</li> </ul>	<p>خدمات البيانات</p> <p>مركز خدمة العملاء المنصة الموحدة</p>	فئة الخدمة
	مؤشرات أداء تقديم الخدمة	لا يوجد	قنوات الخدمة
	المؤشر		اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى
	النسبة المستهدفة		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
	90%	تقديم الخدمة في 30 دقيقة أو أقل	رسوم الخدمة
	2%	شكاوى من العملاء	رسوم الخدمة المقررة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .



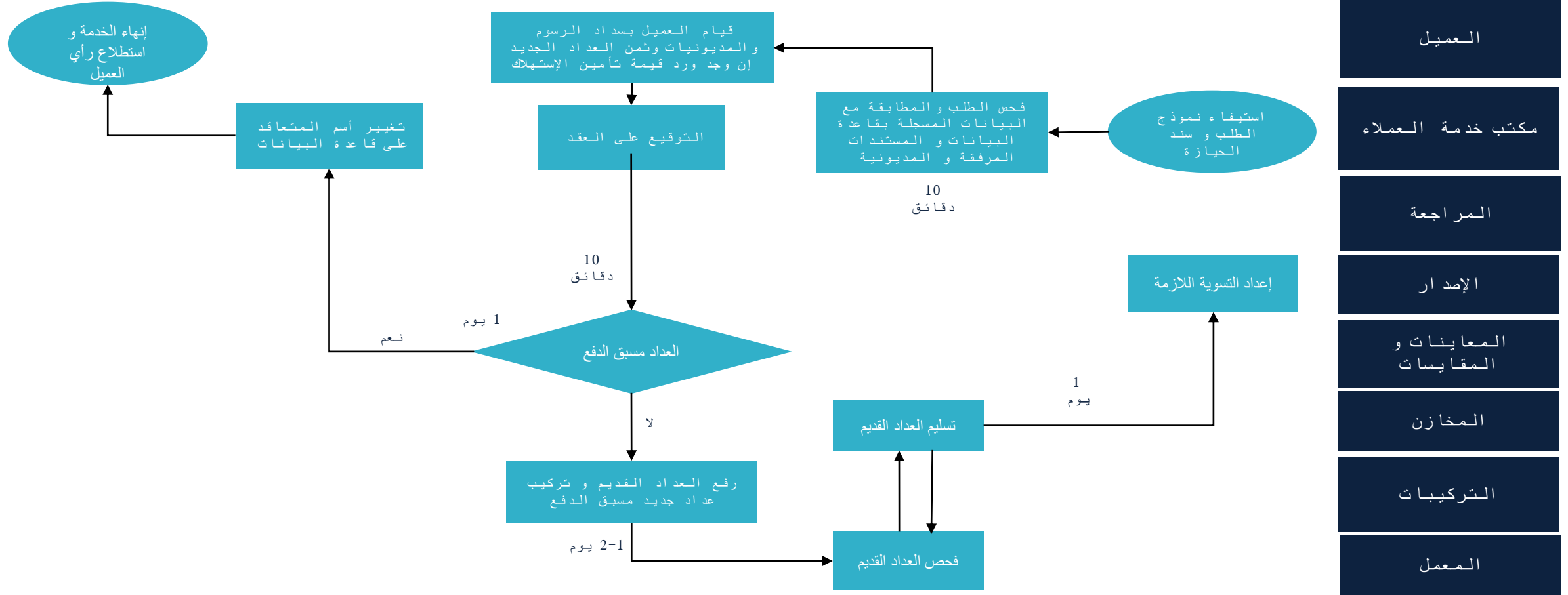
## 2.4 - شهادة استهلاكات



## 3.4 - تنازل عن عقد توريد الطاقة الكهربائية والعداد :

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	نقل الإنتفاع بالعداد وذلك لنقل حيازة العين من شخص لآخر	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإطلاع علي بطاقة الرقم القومي و سند نقل الحيازة .</li> <li>- مراجعة الطلب مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات وكذلك المستندات المرفقة</li> <li>- حضور المنتفع الأصلي وتنازله أمام المسئول المختص أو تقديم المستندات الدالة علي إثبات علاقتة القانونية بالعين .</li> <li>- سداد المديونية ورد قيمة تأمين الإستهلاك للمنتفع الأصلي .</li> <li>- قيام العميل بسداد الرسوم</li> <li>- مراجعة إيصال الدفع و توقيع نموذج عقد توريد الطاقة .</li> <li>- تركيب عداد مسبق الدفع (في حال أن العداد القديم غير مسبق الدفع)</li> <li>- تغيير اسم المتعاقد بقاعدة البيانات .</li> <li>- إنهاء الخدمة وإستلام رأي المسجل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري) او صورة التوكيل (في حالة وجود موكل) .</li> <li>- إيصال استهلاك او كارت شحن - سند نقل الحيازة - تنازل العميل أمام المدير المسئول /تنازل رسمي أو تفويض موثق /عقد مسجل من العميل السابق</li> <li>- خطاب من الجهات المتخصصة</li> </ul>	خدمات البيانات	فئة الخدمة
		مركز خدمة العملاء	قنوات الخدمة
		لا يوجد	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		3 أيام	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للمحول على الخدمة)
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة
			* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

### 3.4 - تنازل عن عقد توريد الطاقة الكهربائية والعداد

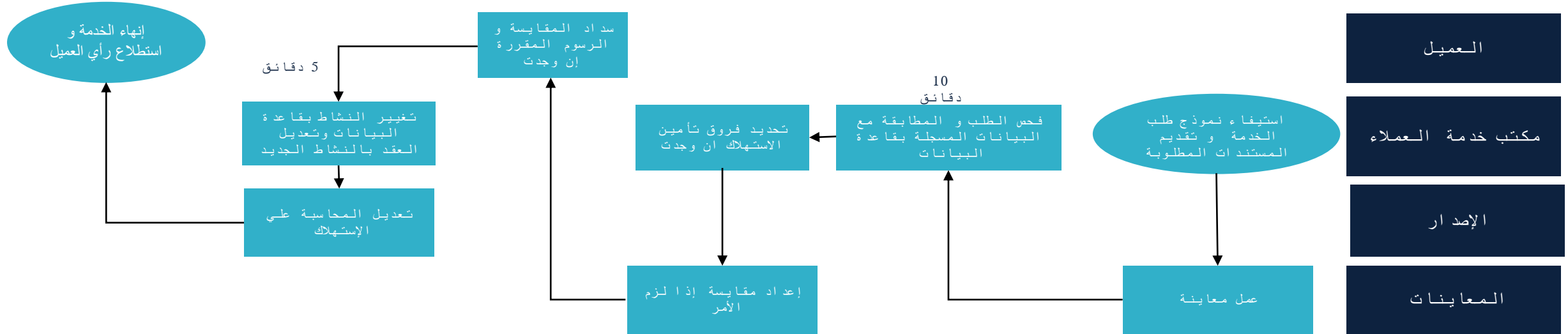


## 4.4 - تغيير نوع نشاط

الإجراءات الرئيسية للخدمة		مستندات تقديم الخدمة		تغيير النشاط	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام بطاقة الرقم القومي و نموذج الطلب ومراجعته مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات</li> <li>- سداد الرسوم المطلوبة وفروق تأمين الاستهلاك إن وجدت</li> <li>- مراجعة إيصال الدفع والمستندات القيام بالمعاينة الفنية .</li> <li>- إعداد مقايضة إذا لزم الأمر .</li> <li>- سداد المقايضة</li> <li>- تعديل عقد توريد الطاقة طبقا للنشاط الجديد</li> <li>- تغيير النشاط بقاعدة البيانات وتعديل المحاسبة علي الإستهلاك إذا لزم الأمر .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري) او صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- موافقة الجهة الادارية المختصة</li> <li>- السجل التجاري أو الصناعي</li> <li>- البطاقة الضريبية</li> <li>- رخصة نشاط</li> </ul>		خدمات البيانات	فئة الخدمة
		مؤشرات أداء تقديم الخدمة		مركز خدمة العملاء	قنوات الخدمة
		المؤشر	النسبة المستهدفة	لا يوجد	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		تقديم الخدمة في 15 دقيقة أو أقل	90%		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		شكاوى من العملاء	2%	رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 4.4 - تغيير نوع نشاط

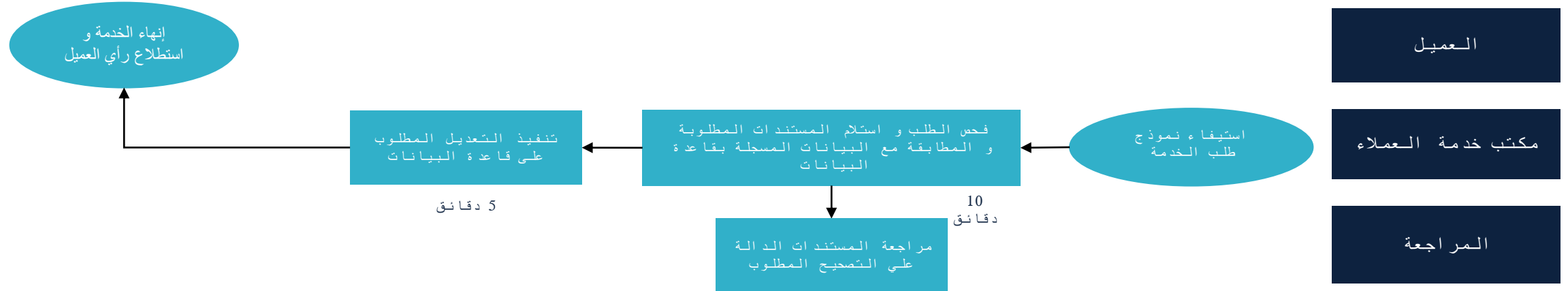


## 5.4 - تصحيح بيانات أساسية

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استيفاء نموذج الطلب بالتصحيح المطلوب في الاسم أو العنوان أو الرقم قومي</li> <li>- مراجعة المستندات الدالة علي التصحيح المطلوب</li> <li>- مطابقة البيانات المقدمة مع البيانات المسجلة</li> <li>- تنفيذ التصحيح المطلوب على قاعدة البيانات.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- مستند التصحيح مثل سند الحيازة.</li> </ul>	<p>تصحيح بيانات أساسية مثل الاسم أو العنوان أو تصحيح رقم قومي</p>
		فئة الخدمة
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة على إجراءات أخرى
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة
		لا يوجد
		مركز خدمة العملاء
		15 دقيقة
		مجانا
		مؤشرات أداء تقديم الخدمة
		المؤشر
		النسبة المستهدفة
		تقديم الخدمة في 5 دقائق أو اقل
		90%
		شكاوى من العملاء
		2%

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 5.4 - تصحيح بيانات أساسية



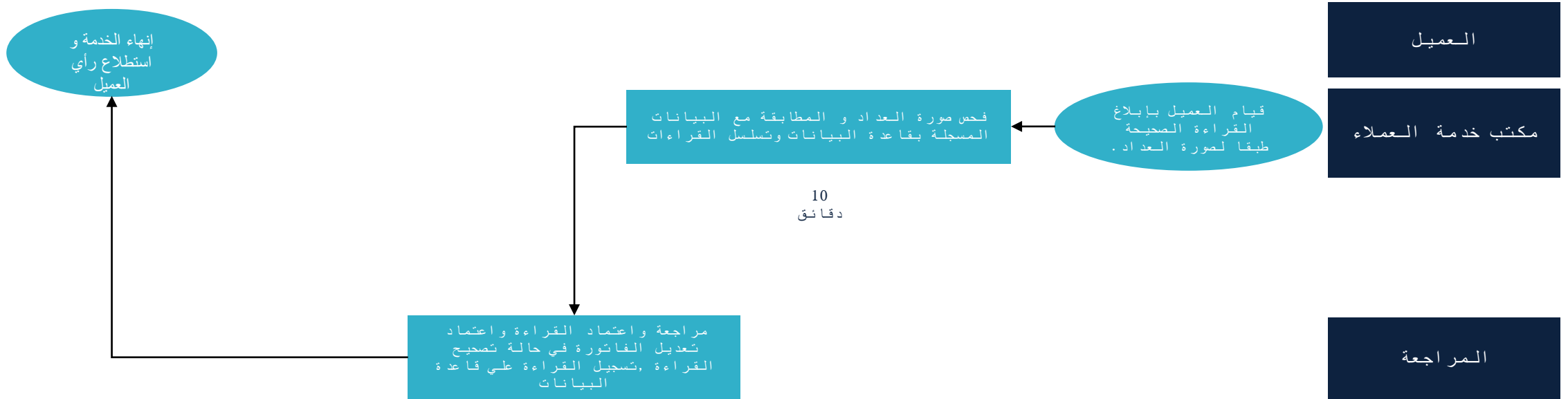
## 6.4 - إبلاغ / تصحيح قراءة

مستندات تقديم الخدمة		وصف الخدمة						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري) او صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- رقم الحساب أو رقم العداد</li> <li>- صورة حديثة للعداد .</li> </ul>		إبلاغ قراءة عداد أو تصحيحها						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قيام العميل بإبلاغ القراءة الصحيحة طبقاً لصورة العداد .</li> <li>- المطابقة مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات وتسلسل القراءات.</li> <li>- المراجعة واعتماد الفاتورة في حالة إبلاغ القراءة واعتماد تعديل الفاتورة في حالة تصحيح القراءة وفقاً للقراءات المبلغة من شعاع.</li> <li>- إنهاء الخدمة واستطلاع رأي العميل.</li> </ul>		فئة الخدمة						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مؤشرات أداء تقديم الخدمة</li> </ul>		خدمات البيانات						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>المؤشر</th> <th>النسبة المستهدفة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تقديم الخدمة في 5 دقائق أو اقل</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>شكاوى من العملاء</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>		المؤشر	النسبة المستهدفة	تقديم الخدمة في 5 دقائق أو اقل	90%	شكاوى من العملاء	2%	قنوات الخدمة مركز خدمة العملاء قنوات الخدمة الإلكترونية 121
المؤشر	النسبة المستهدفة							
تقديم الخدمة في 5 دقائق أو اقل	90%							
شكاوى من العملاء	2%							
		اعتماد الخدمة على إجراءات أخرى						
		لا يوجد						
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)						
		5 دقائق للإبلاغ 60 دقيقة للتصحيح						
		رسوم الخدمة						
		مجانا						

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .



## 6.4 - إبلاغ / تصحيح قراءة

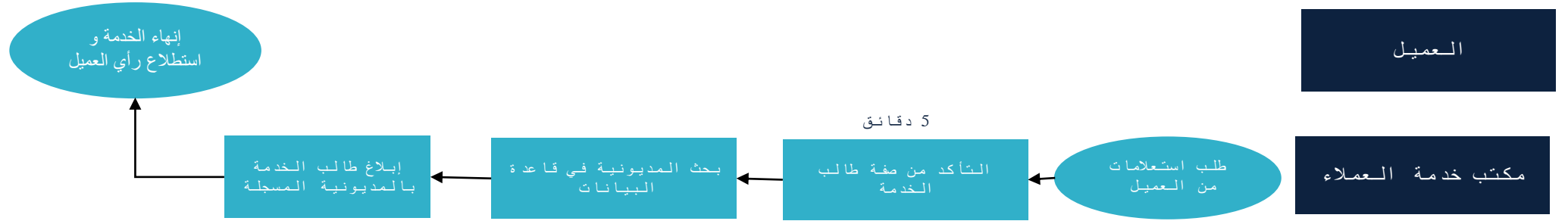


## 7.4 - استعلامات ( كشف حساب )

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من صفة طالب الخدمة .</li> <li>- بحث المديونية في قاعدة البيانات</li> <li>- إبلاغ العميل بالمديونية المستحقة عليه .</li> <li>- إنهاء الخدمة واستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- ما يدل على بيانات الاشتراك (فاتورة ، إيصال شحن ، صورة العداد ....)</li> </ul>	استعلام عن مديونية
		خدمات البيانات
		مركز خدمة العملاء
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة على إجراءات أخرى
		لا يوجد
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		5 دقائق
		رسوم الخدمة
		مجانا

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 7.4 - استعلامات ( كشف حساب )



5 - خدمات تصالح  
وإبلاغ إستيلاء علي التيار  
ومخالفة شروط التعاقد

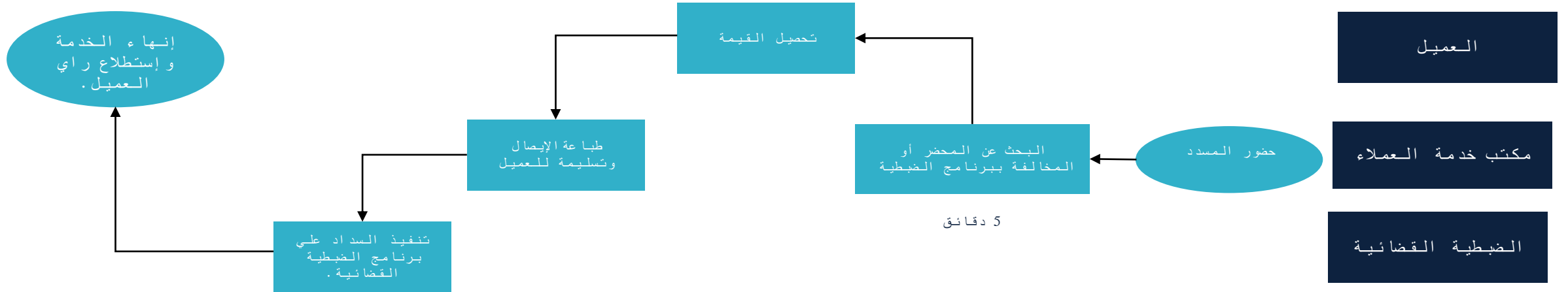


## 1.5 - سداد محضر إستيلاء علي التيار أو مخالفة شروط تعاقد

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- البحث عن المحضر أو المخالفة ببرنامج الضبطية القضائية بواسطة . الرقم القومي الاسم و العنوان .</li> <li>رقم المحضر و التأكد من أنه لم يسدد بعد .</li> <li>- تسجيل بيانات مسدد المحضر ( الاسم و الرقم القومي ورقم الموبايل)</li> <li>- تحميل القيمة وطباعة الإيصال وتسليمه للعميل .</li> <li>- تنفيذ السداد علي برنامج الضبطية القضائية .</li> <li>- إنهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري) أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- طلب حضور (رقم الحصر )</li> <li>- رقم المحضر</li> </ul>	سداد محضر إستيلاء علي التيار أو مخالفة شروط تعاقد
		فئة الخدمة
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		رسوم الخدمة
		مركز خدمة العملاء
		لا يوجد
		5 دقائق
		رسوم الخدمة المقررة
		مؤشرات أداء تقديم الخدمة
		المؤشر
		النسبة المستهدفة
		تقديم الخدمة في 5 دقائق أو اقل
		90%
		شكاوى من العملاء
		2%

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 1.5 - سداد محضر إستيلاء علي التيار أو مخالفة شروط تعاقد

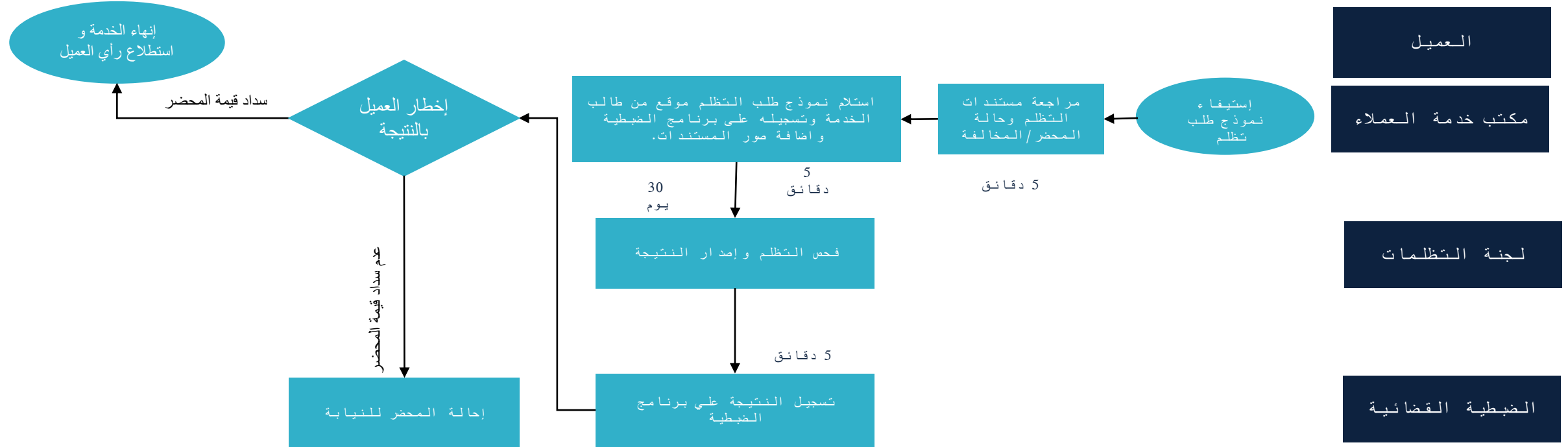


## 2.5 - تقديم تظلم من محضر أو مخالفة

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	تقديم تظلم من محضر أو مخالفة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من صفة طالب الخدمة</li> <li>- مراجعة مستندات التظلم وحالة المحضر</li> <li>- استيفاء نموذج طلب التظلم موقع من طالب الخدمة</li> <li>- تسجيل التظلم على برنامج الضبطية واطراف صور المستندات</li> <li>- تحديد رقم للتظلم وإبلاغه للعميل للاستعلام عن نتيجة التظلم</li> <li>- فحص التظلم وإصدار القرار</li> <li>- تسجيل القرار علي برنامج الضبطية</li> <li>- إخطار العميل بالنتيجة</li> <li>- سداد قيمة المحضر.</li> <li>- إحالة المحضر للنيابة في حالة عدم السداد.</li> <li>- إنهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري) او صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- رقم المحضر أو المخالفة</li> <li>- مستندات التظلم .</li> </ul>	تقديم تظلم من محضر أو مخالفة	فئة الخدمة
		خدمات تصالح وإبلاغ إستيلاء علي التيار ومخالفة شروط التعاقد	قنوات الخدمة
		مركز خدمة العملاء	اعتماد الخدمة علي اجراءات اخرى
		لا يوجد	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		30 يوم	رسوم الخدمة
		مجانا	
	مؤشرات أداء تقديم الخدمة		
	المؤشر	النسبة المستهدفة	
	تقديم الخدمة 30 يوم	90%	
	شكاوى من العملاء	2%	

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 2.5 - تقديم تظلم من محضر أو مخالفة



\*يكون للمستهلك الحق في تقديم شكوي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بخصوص قرار لجنة التظلمات وذلك خلال 10 ايام من تاريخ إخطاره بالقرار , علي أن يتم فحص الشكوي وإصدار قرار بشأنها خلال 15 يوم عمل ,وبمراعاة عدم قيام شركة التوزيع بإتخاذ اي إجراءات تجاه المستهلك إلا بعد بحث الشكوي وصدور قرار نهائي بشأنها من الجهاز وتلتزم الشركة في هذه الحالة بتنفيذ قرار الجهاز.

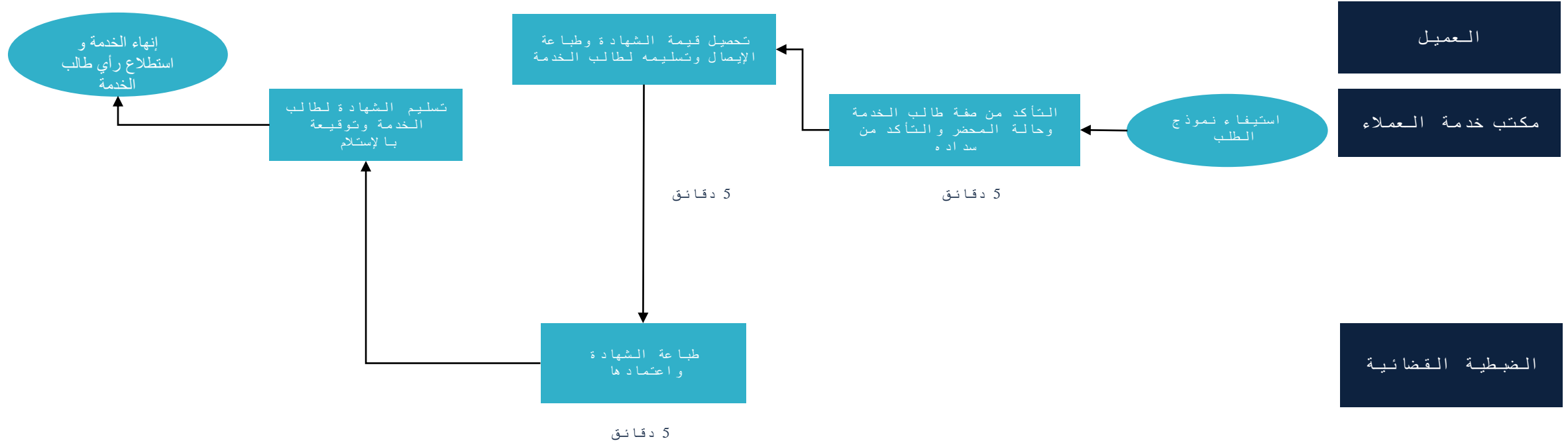


## 3.5 - طلب شهادة اتصال

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من صفة طالب الخدمة</li> <li>- استيفاء نموذج طلب الخدمة</li> <li>- مراجعة حالة المحضر و التأكد من سداد ه علي برنامج الضبطية</li> <li>- تحصيل قيمة الشهادة وطباعة الإيصال وتسليمه للعميل</li> <li>- طباعة الشهادة وإتمامها وتسليمها للعميل و توقيعها بالإستلام في سجل الشهادات.</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- إيصال سداد المحضر</li> </ul>	استخراج شهادة اتصال مع الشركة عن محضر إستيلاء علي التيار لتقديمها لجهة خارجية
		خدمات اتصال وإبلاغ إستيلاء علي التيار ومخالفة شروط التعاقد
		مركز خدمة العملاء
		لا يوجد
		15 دقائق
		رسوم الخدمة المقررة
		رسوم الخدمة
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		مؤشرات أداء تقديم الخدمة
		المؤشر
		النسبة المستهدفة
		تقديم الخدمة في 15 دقيقة أو اقل
		90%
		شكاوى من العملاء
		2%

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 3.5 - طلب شهادة اتصال



6 - خدمات أخرى

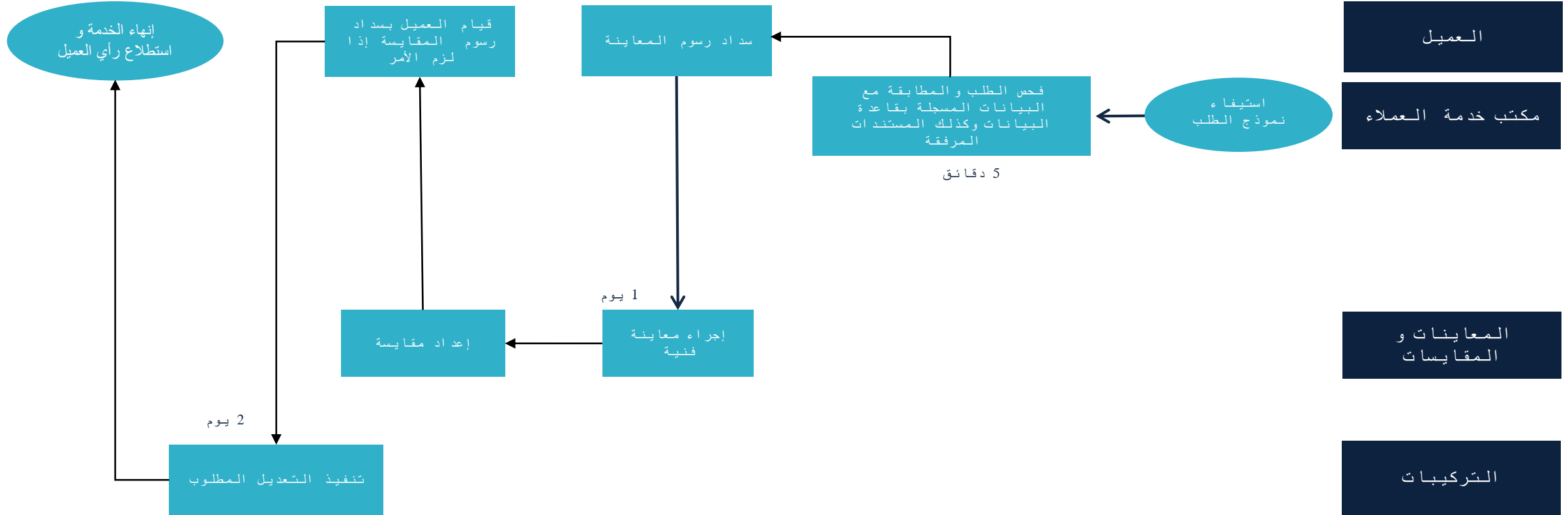


## 1.6 - تعديل توصيلة (داخلية / خارجية)

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	تعديل توصيلة (داخلية / خارجية)	وصف الخدمة								
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استيفاء نموذج الطلب</li> <li>- فحص الطلب والمطابقة مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات</li> <li>- قيام العميل بسداد الرسوم</li> <li>- إجراء معاينة فنية</li> <li>- إعداد مقايضة</li> <li>- سداد المقايضة</li> <li>- تعديل توصيلة الكهرباء (داخلية - خارجية)</li> <li>- إنهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- إيصال في حالة التوصيلة الداخلية</li> <li>- مقايضة في حالة التوصيلة الخارجية</li> <li>- التصاريح المطلوبة</li> </ul>	خدمات اخرى	فئة الخدمة								
		مركز خدمة العملاء	قنوات الخدمة								
		لا يوجد	اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى								
		3 أيام عمل	مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)								
		رسوم الخدمة المقررة	رسوم الخدمة								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مؤشرات أداء تقديم الخدمة</th> <th>المؤشر</th> <th>النسبة المستهدفة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>تقديم الخدمة في 3 أيام أو أقل</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>شكاوى من العملاء</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	مؤشرات أداء تقديم الخدمة	المؤشر	النسبة المستهدفة		تقديم الخدمة في 3 أيام أو أقل	90%		شكاوى من العملاء	2%	
مؤشرات أداء تقديم الخدمة	المؤشر	النسبة المستهدفة									
	تقديم الخدمة في 3 أيام أو أقل	90%									
	شكاوى من العملاء	2%									

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بإفتراض عدم وجود معوقات في التنفيذ .

## 1.6 - تعديل توصيلة (داخلية/خارجية)

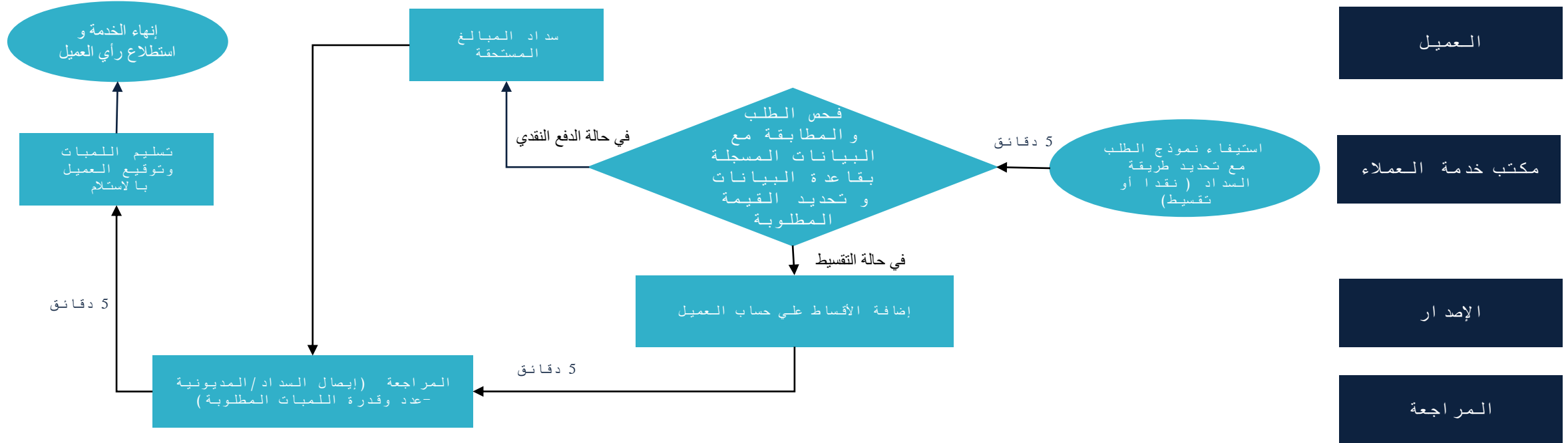


## 2.6 - شراء أو تقسيط لمبات كهربائية

الإجراءات الرئيسية للخدمة	مستندات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استيفاء نموذج طلب مع تحديد طريقة السداد ( نقدا أو تقسيط)</li> <li>- مراجعة الطلب مع البيانات المسجلة بقاعدة البيانات</li> <li>- تحديد القيمة المطلوبة وفقا لنوع وقدرة اللمبات المطلوبة وفى حالة التقسيط لابد من سداد المديونية .</li> <li>- قيام العميل بسداد الدفعة المقدمة</li> <li>- المراجعة (إيصال السداد - عدد وقدرة اللمبات المطلوبة)</li> <li>- تسليم اللمبات والتوقيع العميل بالاستلام</li> <li>- إضافة الأقساط على حساب العميل</li> <li>- انتهاء الخدمة وإستطلاع رأي العميل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تحقيق الشخصية/جواز سفر (ساري)</li> <li>- أو صورة التوكيل (في حالة وجود موكل)</li> <li>- بيانات حساب العميل (حالة التقسيط)</li> </ul>	شراء أو تقسيط لمبات كهربائية
		خدمات اخرى
		مركز خدمة العملاء
		قنوات الخدمة
		اعتماد الخدمة على اجراءات اخرى
		لا يوجد
		مدة تقديم الخدمة (من انتهاء تقديم الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة)
		15 دقيقة
		رسوم الخدمة
		مجانا

\* مدة تقديم الخدمة تم تحديدها بافتراض عدم وجود معوقات فى التنفيذ .

## 2.6 - شراء أو تقسيط لمبات كهربائية



## المستندات المطلوبة من العملاء لتقديم الخدمات

شروط استلام المستند	اسم المستند	الكود
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم الاطلاع على أصل البطاقة .</li> <li>- يتم التأكد من سريان صلاحية البطاقة .</li> <li>- يتم التأكد من شخصية حامل البطاقة .</li> </ul>	صورة بطاقة تحقيق الشخصية	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم الاطلاع على أصل جواز السفر .</li> <li>- يتم التأكد من سريان صلاحية جواز السفر .</li> <li>- يتم التأكد من شخصية حامل جواز السفر .</li> </ul>	صوره جواز السفر	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم التأكد من توثيق التوكيل (أختام وتوقيعات)</li> <li>- مطابقة الرقم القومي واسم صاحب التوكيل مع البيانات المقدمة</li> <li>- استلام صورة من بطاقة الرقم القومي للموكل ويطبق عليها بند (1)</li> </ul>	صورة توكيل عام	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم التأكد من توثيق التوكيل (أختام وتوقيعات)</li> <li>- مراجعة النص الموجود بالتوكيل والتأكد من ذكر التعامل مع مرفق الكهرباء أو على عداد بذاته برقمه .</li> <li>- استلام صورة من بطاقة الرقم القومي للموكل ويطبق عليها بند (1)</li> </ul>	صورة توكيل خاص	4



## المستندات المطلوبة من العملاء لتقديم الخدمات

شروط إستلام المستند	إسم المستند	الكود
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعه اسم البطاقة الضريبية والنشاط وتاريخ مزاولتها .</li> <li>- في حالة عدم وجود البطاقة الضريبية يتم اخذ اقرار على المواطن بتقديم البطاقة خلال ثلاث اشهر .</li> </ul>	صورة البطاقة الضريبية أو إقرار	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعة إسم المواطن مع بطاقة الرقم القومي المقدمة والتأكد من مطابقتها .</li> <li>- مراجعة وصف المكان والعنوان ونوع النشاط ومطابقته مع خطاب الجهة الإدارية وسند الحيازة .</li> </ul>	صورة رخصة مزاولة النشاط	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعه إسم المواطن ورقم البطاقة وسريان صلاحية الخطاب و عنوان العقار وحدوده ومطابقته مع صورة الرقم القومي وسند الحيازة ورخصة مزاولة النشاط إن كانت مطلوبة .</li> </ul>	خطاب الجهة الإدارية بالموافقة على توصيل التيار الكهربائي	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إستلام صورة حديثة وواضحة من المواطن بها رقم العداد والقراءة .</li> </ul>	صورة العداد	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم التأكد من تبعيته للفرع ومراجعة الاسم والعنوان ورقم الإيصال والنشاط .</li> </ul>	صورة إيصال سداد محضر إستيلاء علي التيار أو مخالفة شروط التعاقد	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>استلام صورة حديثة وواضحة لكامل المنشأة .</li> </ul>	صوره العقار من الخارج .	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استلام صورة من سند الحيازة بعد مطابقة الاسم والعنوان والرقم القومي وتوقيع إقرار بصحة ما فيه من بيانات على مسئولية المواطن .</li> </ul>	صورة سند الحيازة	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم التأكد من رقم العداد و العنوان و الاسم المسجل في مذكرة الفقد و مطابقته مع الرقم المسجل على النظام .</li> </ul>	محضر شرطة أو مذكرة فقد	12